Bienvenue sur le Laboratoire SUPINFO des technologies Microsoft !
Nous sommes étudiants et travaillons sur des centaines de projets sur les technologies Mcrosoft.
Nous préparons la migration de ce portail vers les technologies SharePoint 2013.
L'équipe du Laboratoire Microsoft

Laboratoire Microsoft | Forum | FaqXP | CertifExpress
AT Internet
Google Analytics
SMART AdServer

Tous les Articles du Laboratoire Microsoft

Assistance à distance avec Windows XP

Accueil > Articles > Système

IMPRIMEZ CET ARTICLE!

4,1 /5
Bien

Auteur

- AUTEUR SUPPRIMÉ

Tous les articles de cet auteur

Gregory TALMANT
LABORATOIRE SUPINFO DES TECHNOLOGIES MICROSOFT
Assistant Formateur

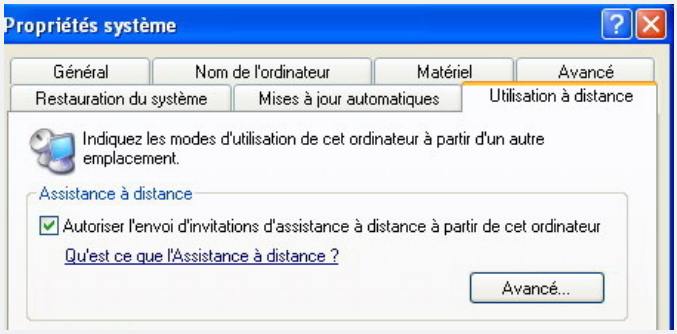
Tous les articles de cet auteur

Introduction

Il arrive très souvent lorsque l'on rencontre des difficultés sur son poste informatique de devoir faire appel à une personne qui puissent nous aider. Grâce à l'outil d'assistance à distance de Windows xp cela est maintenant possible de manière très efficace avec une prise de contrôle directe de la personne qui vous aide et qui pourra voir votre écran en temps réel, communiquez avec vous par écrit ou de manière vocale et même vous envoyez des fichiers. Avec cet outil,vous n'avez plus besoin de longues conversations téléphoniques souvent infructueuses. Cette solution est encore plus intéressante pour un administrateur réseau qui n'aura plus besoin de se déplacer pour intervenir sur ses postes client ce qui induit un gain de temps non négligeable.

Préparation du poste

Tout d'abord il est évident que les deux ordinateurs doivent être reliés à Internet ou à un réseau local pour pouvoir utiliser l'assistance a distance de Windows xp. Ensuite vous devez vous assurer que votre firewall ne bloquera pas l accès à distance, puis vérifier lorsque vous faites clique droit sur poste de travail dans l'onglet **A DISTANCE** que l'option "autoriser l'envoie d'invitation d'assistance à distance à partir de cet ordinateur" est bien sélectionnée. L'outil d'assistance à distance étant inclus à Windows xp il ne requiert aucune autre installation supplémentaire



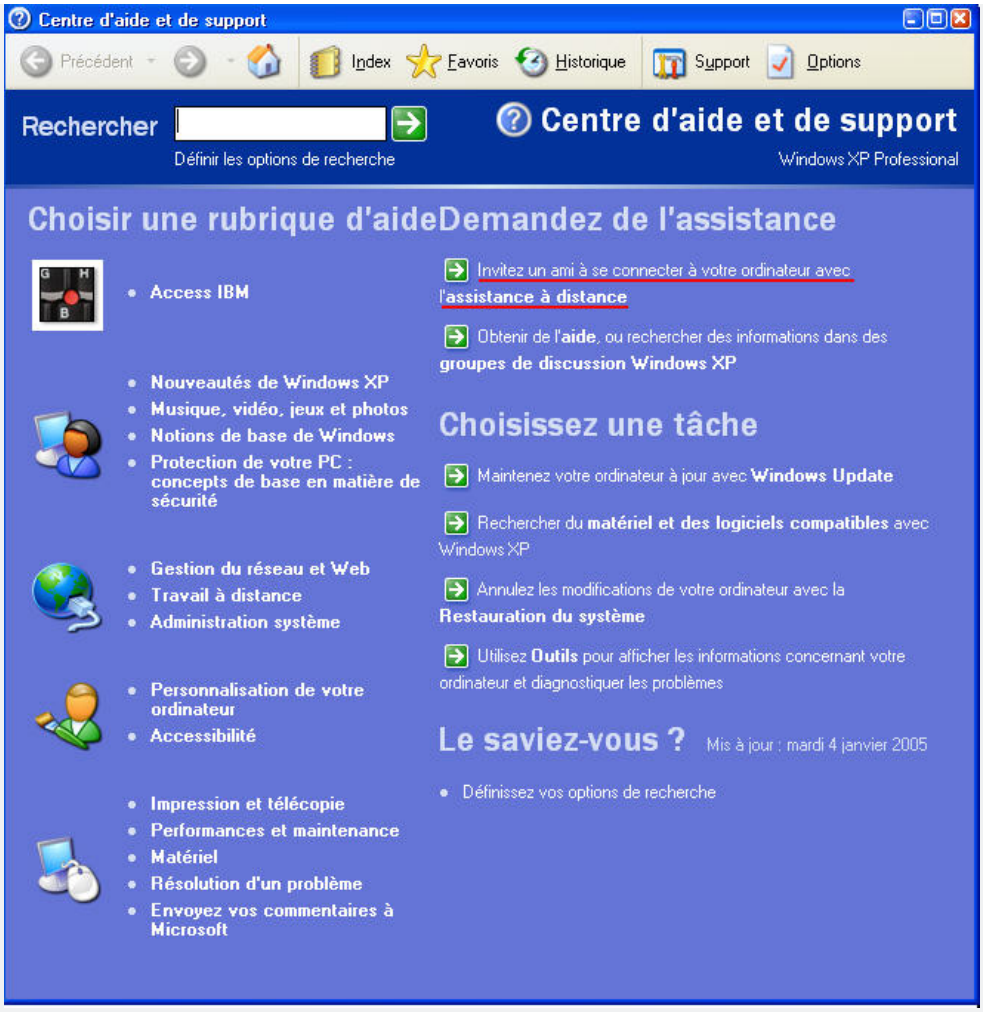
Mise en place de l'assistance a distance

Lorsque vous vous êtes assurés que les trois conditions citées précédemment sont remplies il ne vous reste plus qu'a envoyer une invitation pour que l'on vous porte secours!!!
Deux moyens sont à votre disposition, vous pouvez passer par **MSN Messenger** en cliquant sur **activité** dans la fenêtre de conversation avec la personne qui doit vous aider ou bien aller dans le menu **DEMARRER** puis cliquez sur **aide et support**

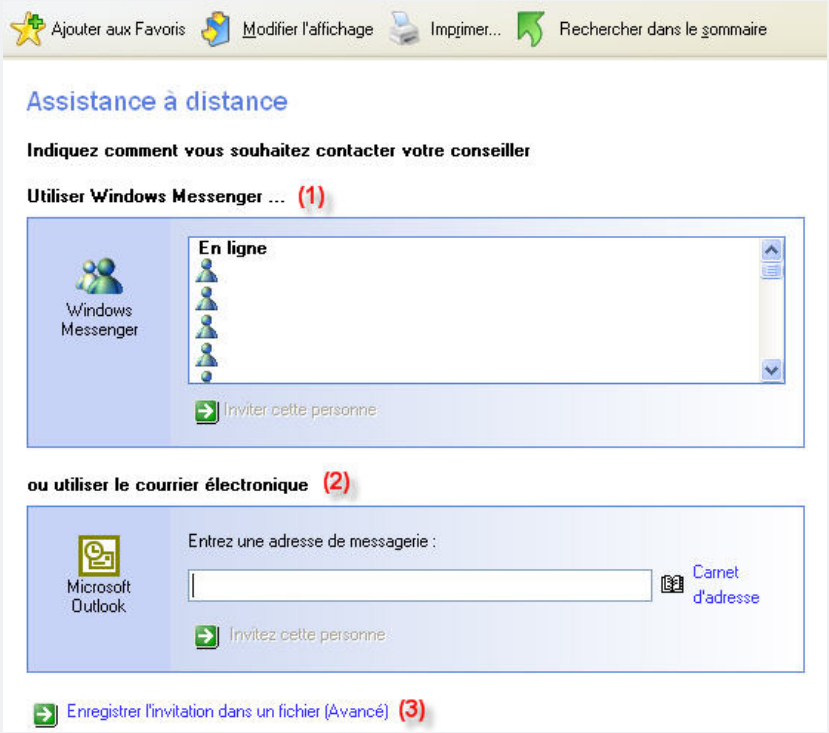
Accueil
News
Articles
Essentiels
Vidéos Express
Scripts Windows
Outils d'administration
Logiciels Pocket PC
Whitepapers
Définitions
Histoires droles
Perles :-)
Easter Eggs
Livres
Certifications
Les experts du labo :
Vincent BIRET (MSP) - Technologies SharePoint
Mathieu DUPUY (MSP) - Windows Server
Les Search Connectors Windows 7 du Laboratoire Microsoft
Espace membres :
E-Mail :
Mot de passe :
Mot de Passe oublié ?
Créer un compte
CodeName :
Athena
Qu'est ce que c'est ?
Tips :

ASP SERVEUR
vous offre une VM
et + de 50 applications !
J'en profite

Factoids :
01 octobre 2004 (2)
Qu'est ce que c'est ?
481 Visiteurs
Site audité par :



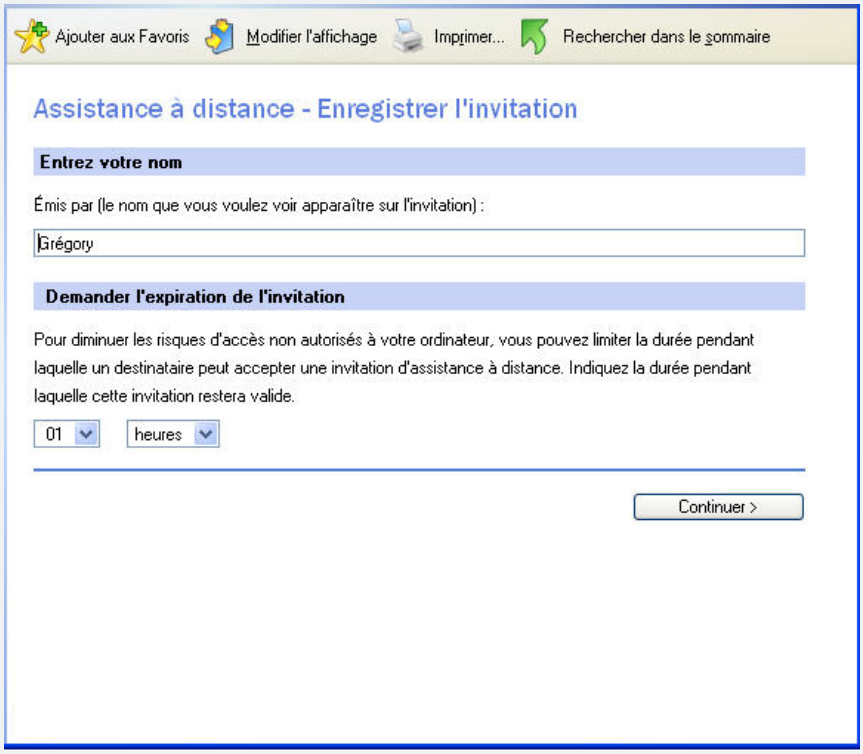
Il ne vous reste qu'a cliquer sur **assistance à distance** et de choisir par quel moyen vous désirez envoyez une invitation



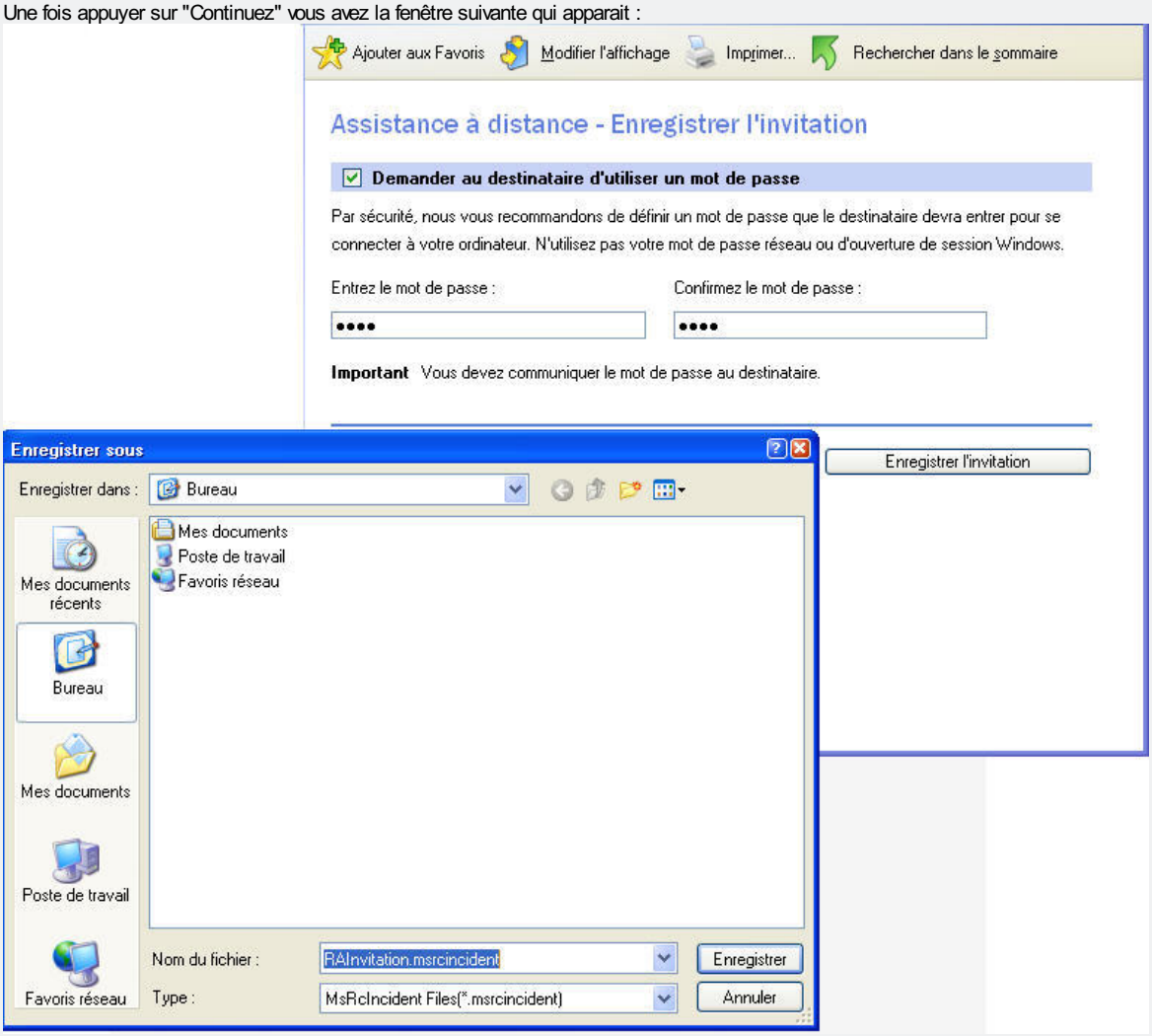
(1) Si vous utilisez **MSN MESSENGER** et que votre conseiller est en ligne l'assistance sera démarré instantanément après avoir accepter les messages d'avertissement concernant le fait que l'on allait prendre le contrôle sur votre ordinateur.

(2) Si vous choisissez **Outlook** vous devrez entrer l'adresse de messagerie de la personne qui doit vous aider et elle recevra un message avec une pièce jointe contenant l'invitation. En utilisant ce mode vous devrez aussi définir un mot de passe et une date d'expiration que vous devrez communiquer à l'administrateur avant l'assistance pour éviter qu'une autre personne mal attentionnée ne prenne le contrôle de votre ordinateur. Lorsque votre ami recevra l'e-mail, il pourra alors prendre le controle de votre ordinateur et faire son intervention.

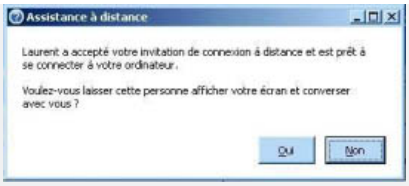
(3) Une autre fonctionnalité intéressante de l'assistance à distance est de pouvoir enregistrer une invitation dans un fichier (vois ci-dessous) sur un ordinateur distant sur le réseau par exemple avec l'extension ".MSRincident". L'administrateur n'aura plus alors qu'à ouvrir le fichier et donner le mot de passe si il en a un et la suite se passe comme une assistance classique.



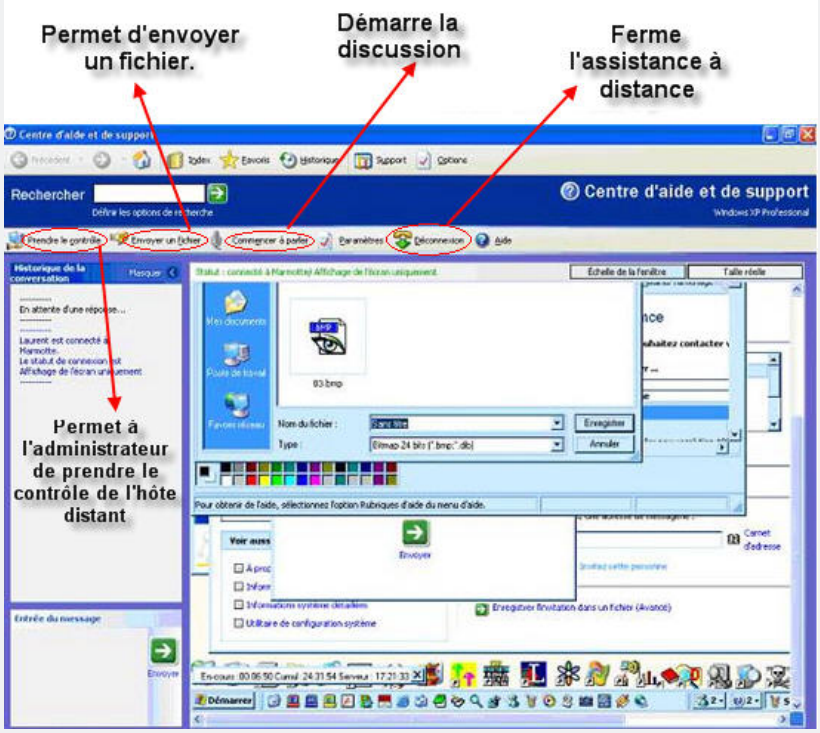
Une fois appuyer sur "Continuez" vous avez la fenêtre suivante qui apparait :



La fenêtre ci-dessous apparait sur votre écran lorsque l'administrateur ou la personne à qui vous avez envoyé l'invitation lance l'assistance à distance reçue par e-mail ou bien en cliquant sur le fichier enregistré (vu un peu plus moin dans l'article) sur un partage réseau.



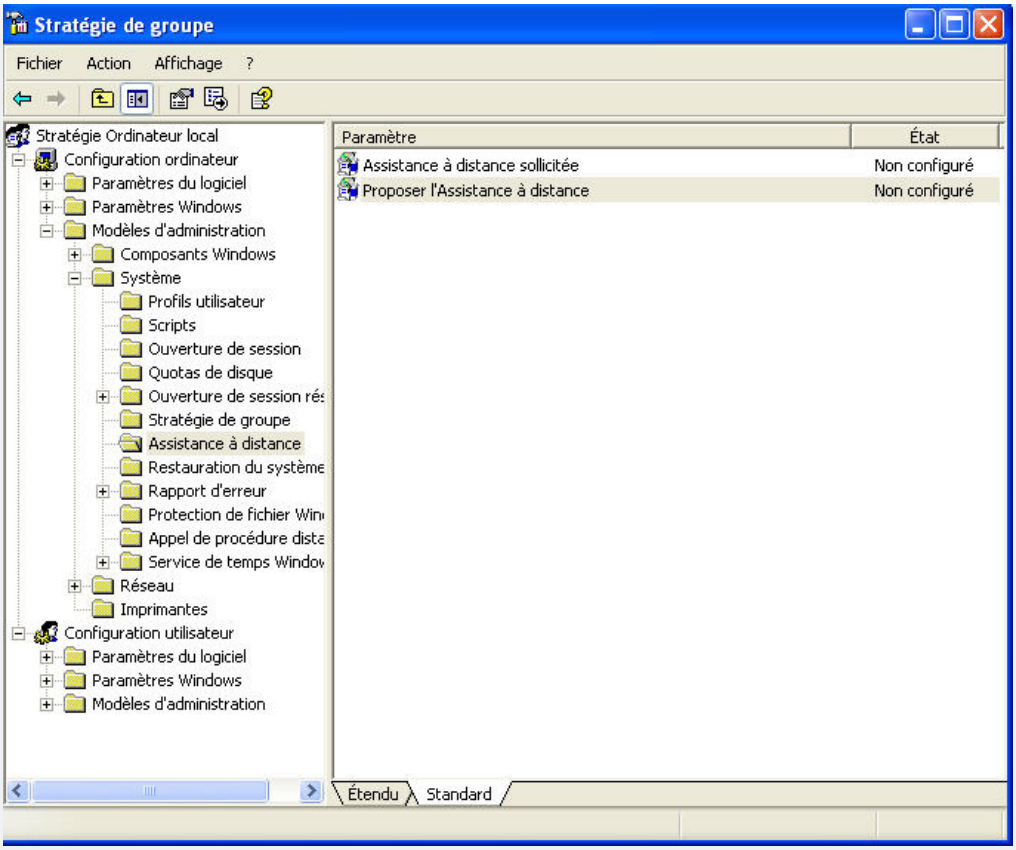
Dès lors l'interface d'assistance à distance apparaît sur les deux écrans et le conseiller peut commencer son intervention en voyant l'écran de l'autre poste et en contrôlant la souris tout en discutant avec la personne qui a un problème.pour cela il devra dernièrement cliquer sur prendre le contrôle en haut à gauche de l'interface d'assistance a distance et son hôte devra lui accorder cette permission



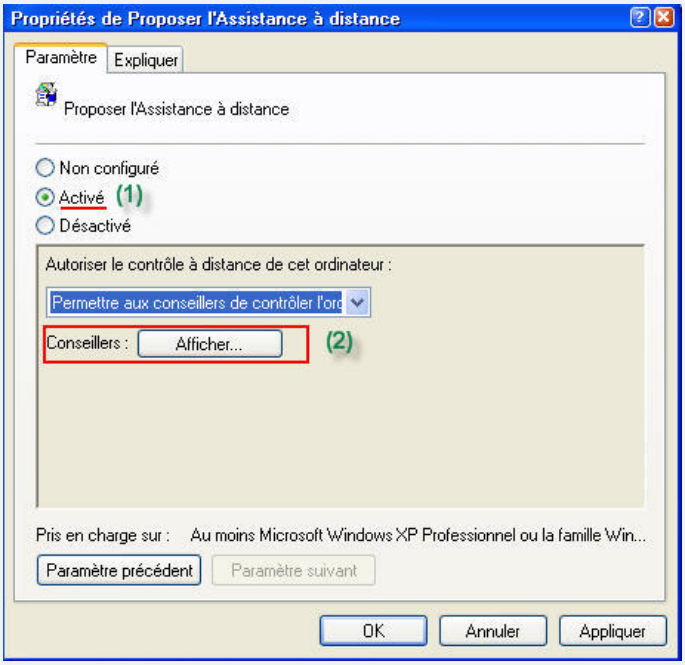
L'outil d'assistance à distance offre en plus, plusieurs outils qui le rendent encore plus efficace notamment la possibilité de tenir une conversation vocale ou textuelle avec votre interlocuteur ou même de lui envoyer un fichier comme lors d'une conversation MSN normale. Pour cela il suffit de cliquer sur "envoyer un fichier" ou sur "commencer a parler" (voir image ci-dessus) mais il va sans dire que pour pouvoir tenir une conversation vocale vous devez disposez d'un débit assez conséquent.

Offrir une assistance à distance à l'aide des stratégies de groupe

Il existe une autre méthode d'assistance à distance via les GPO. Il vous faut configurer via la console de stratégie de groupe, pour cela, allez dans Démarrer, Exécuter puis tapez gpedit.msc. Ensuite allez dans l'arborescence afin d'accéder à la stratégie de groupe d'assistance à distance (voir image ci-dessus).



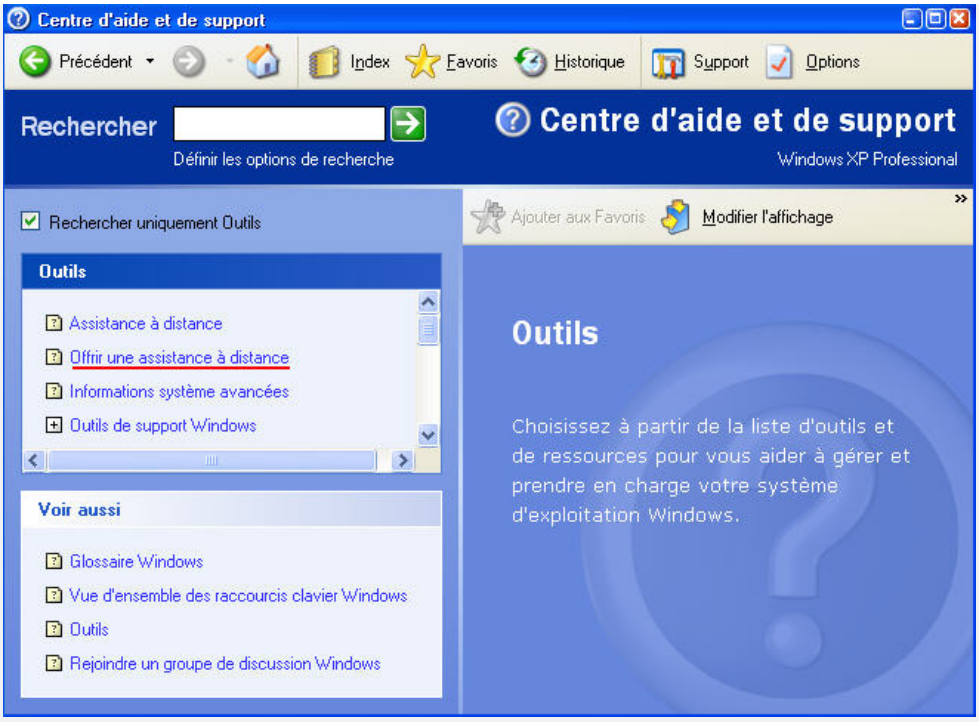
Double cliquez sur « Proposé l'assistance à distance », la fenêtre ci-dessous apparaît et sélectionnez « Activé » (1).



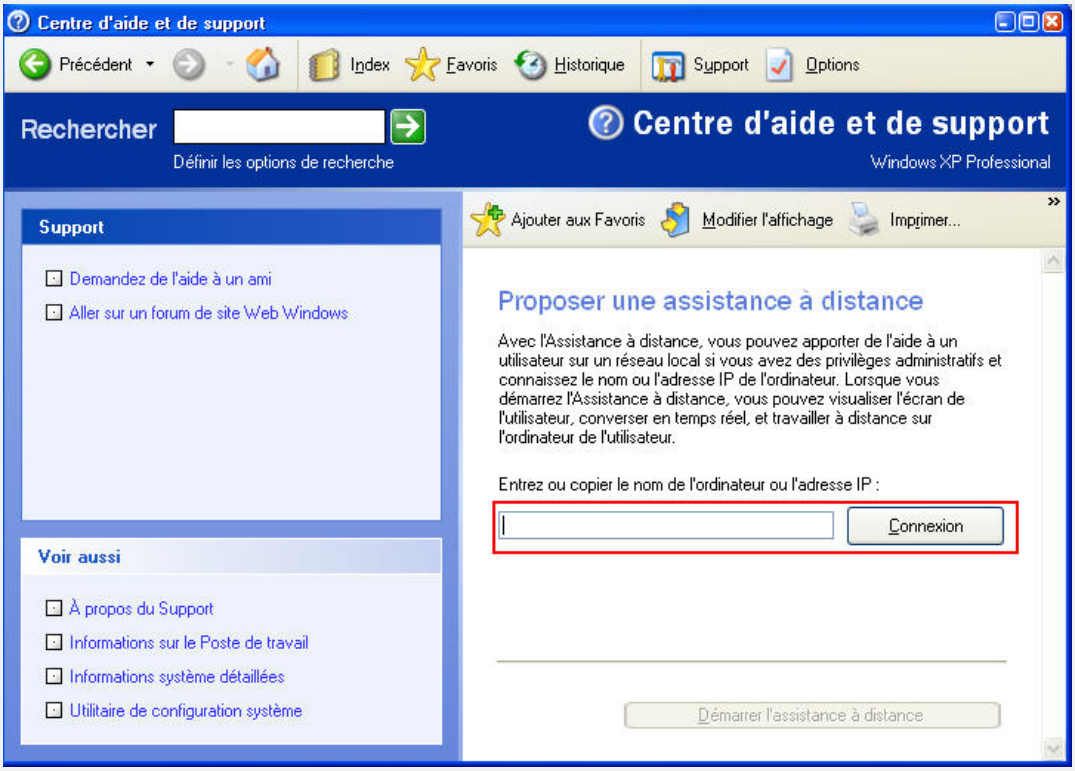
(2) Ensuite cliquez sur Afficher. Ceci vous permettra d'indiquer quels utilisateurs ou groupes pourront offrir une assistance à distance. Pour ajouter un conseiller, vous devez le rentrer sous la forme suivante :

- **<domaine>\<utilisateur>**
- **<domaine>\<groupe>**

Une fois tout cela configuré, vous pouvez utiliser un autre poste et allez dans **Aide et support** puis sélectionnez "*Utilisez Outils pour afficher les informations concernant votre ordinateur et diagnostiquer les problèmes*" et "*Offrir une assistance à distance*" (voir ci-dessous).



Entrez ici le nom de l'ordinateur ou l'adresse IP de l'ordinateur sur lequel vous souhaitez avoir accès.



Cliquez sur **Connexion** puis sélectionnez l'utilisateur concerné par cette assistance.
Une fenêtre apparaîtra sur l'ordinateur où la personne devra cliquer sur OUI ou NON pour autoriser la connexion. Ensuite cela se passe comme avec une assistance à distance envoyée avec les autres méthodes.

Différence avec le bureau a distance

Ces deux fonctionnalités de Windows xp ont beaucoup de points communs au niveau du mode de connexion mais elles n'ont pas du tout les mêmes fonctionnalités:
L'assistance à distance est utilisée pour donner une assistance sur un poste distant,alors que le bureau à distance est plutôt utilisé pour pouvoir accéder à son bureau de travail d'un autre poste, pour une personne qui voudrait travailler de chez elle par exemple.
Concrètement lors d'une session de bureau à distance, le poste auquel on accède est verrouillé et l'on ne peut pas voir l'écran et ce que fait la personne qui se trouve a distance. De plus l'assistance à distance possède une interface particulière alors que le bureau à distance vous donne un accès totale à l'ordinateur distant et à toutes les fonctionnalités de Windows xp.
Par contre, ces deux modes de connection nécessitent tout de même une connection haut débit sinon pour les connexions rtc la qualité graphique des éléments du bureau peut être diminuée.

Conclusion

L'assistance à distance est un moyen très efficace en entreprise pour un administrateur ne souhaitant pas faire de multiples déplacements dans la journée qui lui prendrait trop de temps. Celle-ci lui permettra de résoudre les éventuels problèmes sur ses postes clients. Il peut bien sûr être utilisé chez vous si une personne vous demande de faire une modification sur son ordinateur et que vous habitez dans le nord de la France et elle dans le sud. Grâce à ce système, la personne dont vous contrôler l'ordinateur voit ce que vous faites mais peut à tout moment décider de couper la connexion.

IMPRIMEZ CET ARTICLE!

Evaluez cet article

5

Noter cet article

En Savoir Plus

Pour afficher ou poster un commentaire, cliquez sur ce lien : Forum-Microsoft

Retrouvez ci-dessous les autres sections du Laboratoire Microsoft

Tips

Windows 8.1 - Déployer un ecran d''acceuil personnalisé
Windows 8 - Désinstallation des applications installées par défaut
Windows - Rafraîchissement des GPO
Activation de la puce TPM pour LENOVO
Activation de la puce TPM pour DELL

Tous les tips
Réagir à un tips dans le Forum
RSS

Le Laboratoire | Nous Contacter

Accueil | News | Articles | Tips | Outils | Certification | Easters | Histoires drôles | Fonds d'écran | Glossaire | Perles | White Papers | Essentiels | Vidéos | Scripts Windows | Logiciels Pocket PC

© Copyright SUPINFO International University
Conditions d'utilisation & Copyright | Respect de la vie privée
Powered by ASP SERVEUR : Serveur dédié, Cloud computing & Datacenter